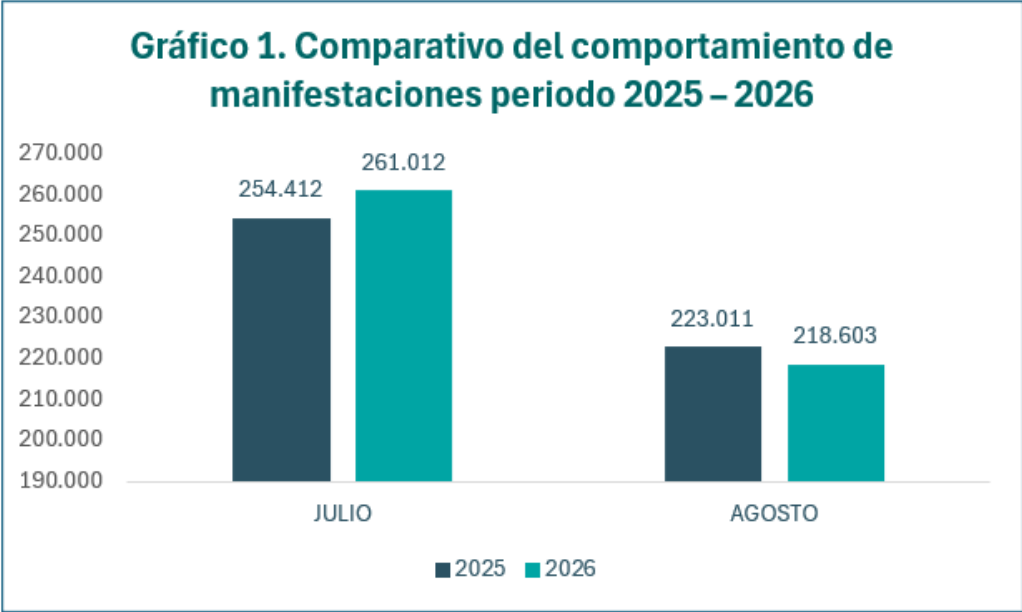


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Agosto 2026



Comportamiento de manifestaciones

En agosto de 2026, se registraron un total de 218.603 manifestaciones, en comparación con julio de 2026, se observó una disminución del -16,2%, equivalente a -42.409 registros.



AÑO	JULIO	AGOSTO
2025	254.412	223.011
2026	261.012	218.603

Las solicitudes de los usuarios incluyen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Julio	Agosto
250.330	209.953



Felicitación

Julio	Agosto
14	14



Sugerencia

Julio	Agosto
7	11



Petición general

Julio	Agosto
154	0



Derecho de petición

Julio	Agosto
836	928



Queja

Julio	Agosto
235	248



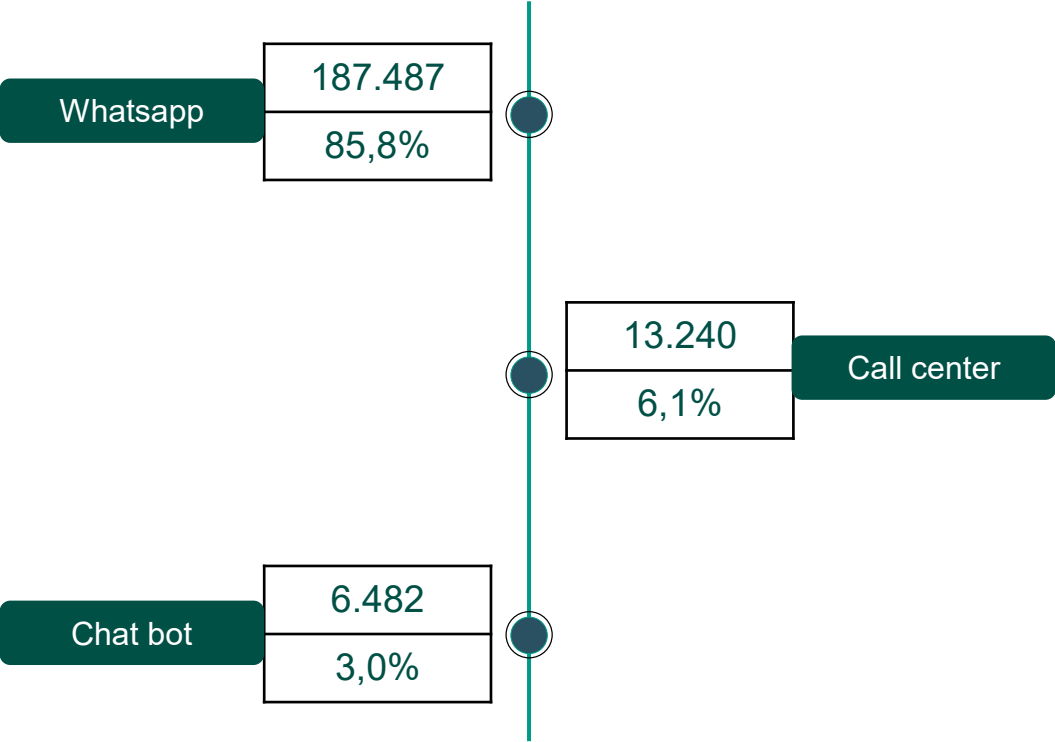
Reclamo

Julio	Agosto
9.436	7.449

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 8.650, observándose una disminución del -19%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

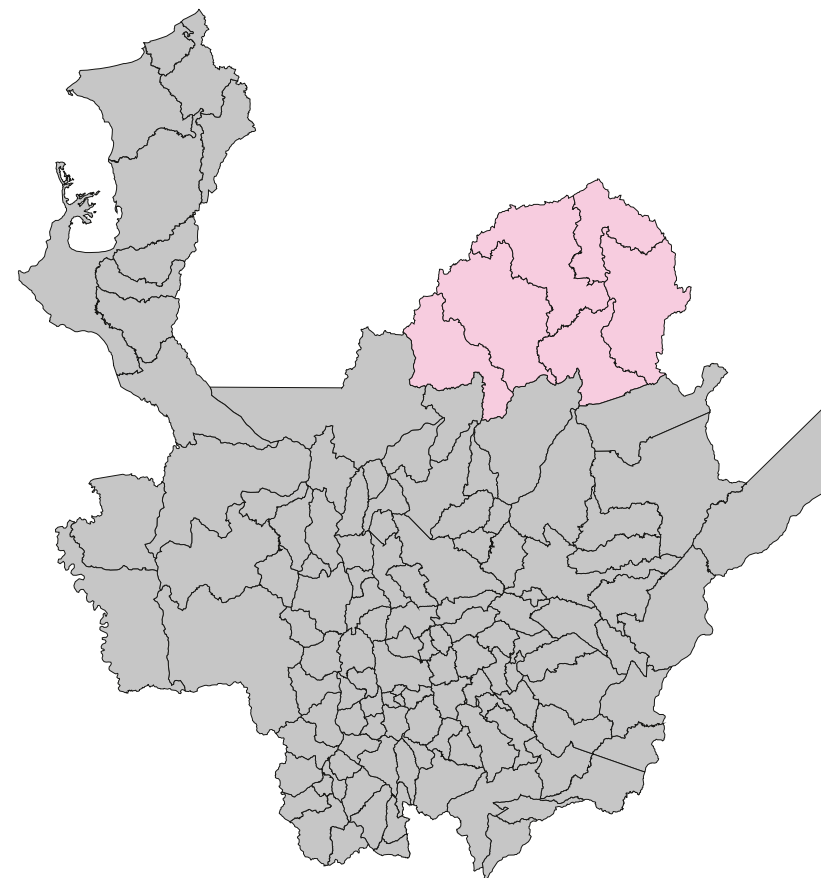


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	13	3	98
Magdalena Medio	18	11	77
Nordeste	41	10	177
Norte	49	37	215
Occidente	34	19	188
Oriente	134	46	699
Suroeste	62	24	439
Urabá	70	31	338
Valle de Aburrá	693	294	4.361
Total	1.114	475	6.592

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ago 2026*

Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	125	98
Página Web	17	13
Correo Electrónico	3	3
BASSI	2	1
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	0	1
WhatsApp	0	1
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	148	117

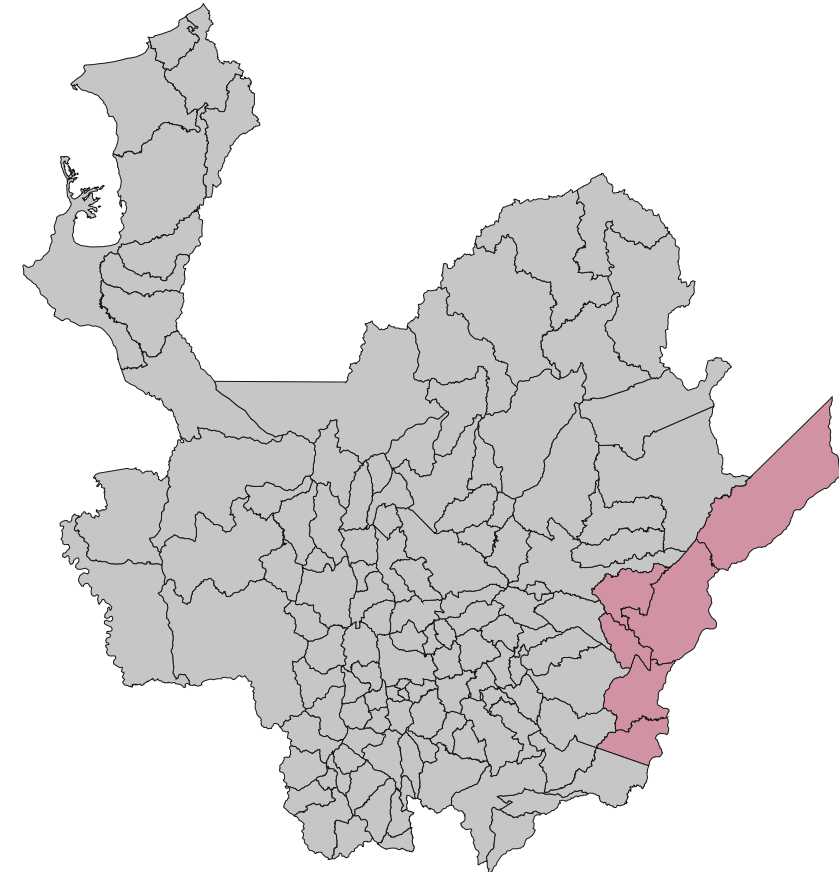


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026



Canales de origen – Magdalena Medio

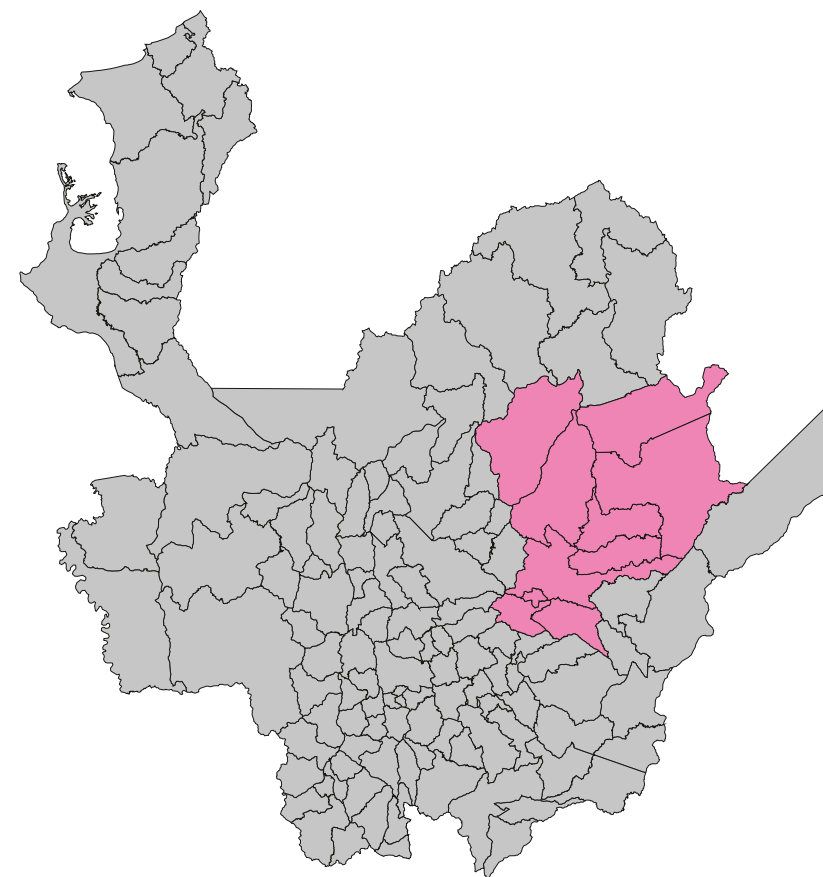
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	90	77
Página Web	27	18
Correo Electrónico	7	11
BASSI	0	0
Call Center	0	1
Buzón Sugerencias	1	0
WhatsApp	2	3
Redes Sociales	0	1
Sala	0	0
	127	111



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026

Canales de origen – Nordeste

Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	238	177
Página Web	61	41
Correo Electrónico	12	10
BASSI	1	0
Call Center	6	3
Buzón Sugerencias	4	1
WhatsApp	3	5
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	325	237

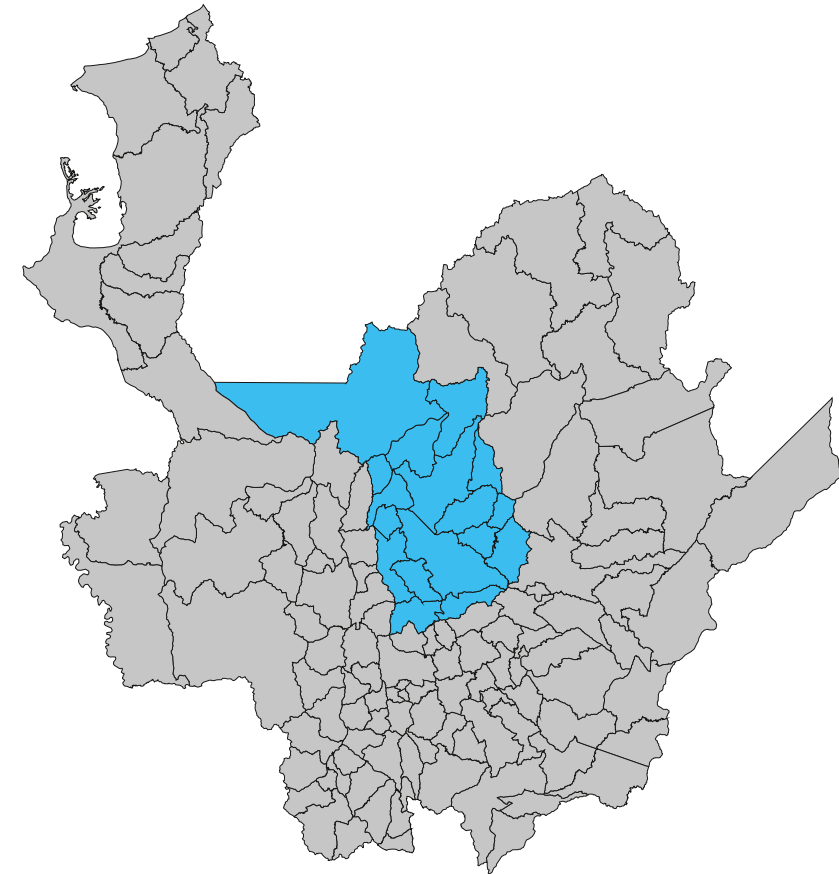


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Ago 2026



Canales de origen – Norte

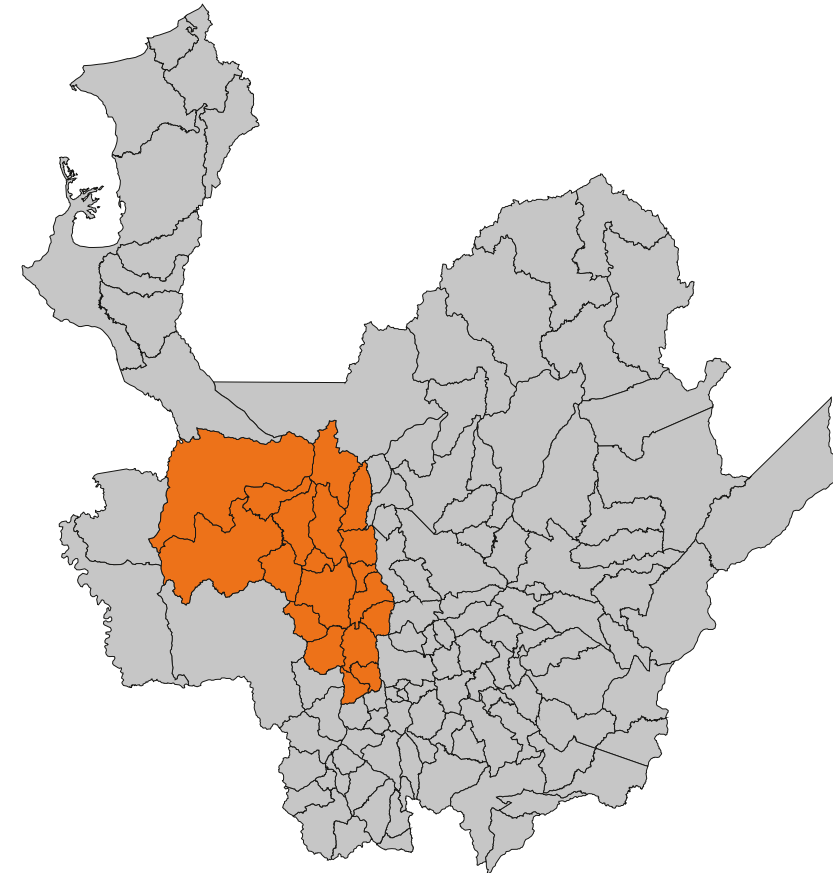
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	287	215
Página Web	89	49
Correo Electrónico	38	37
BASSI	1	1
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	1	5
WhatsApp	3	6
Redes Sociales	0	2
Sala	0	0
	420	315



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026

Canales de origen – Occidente

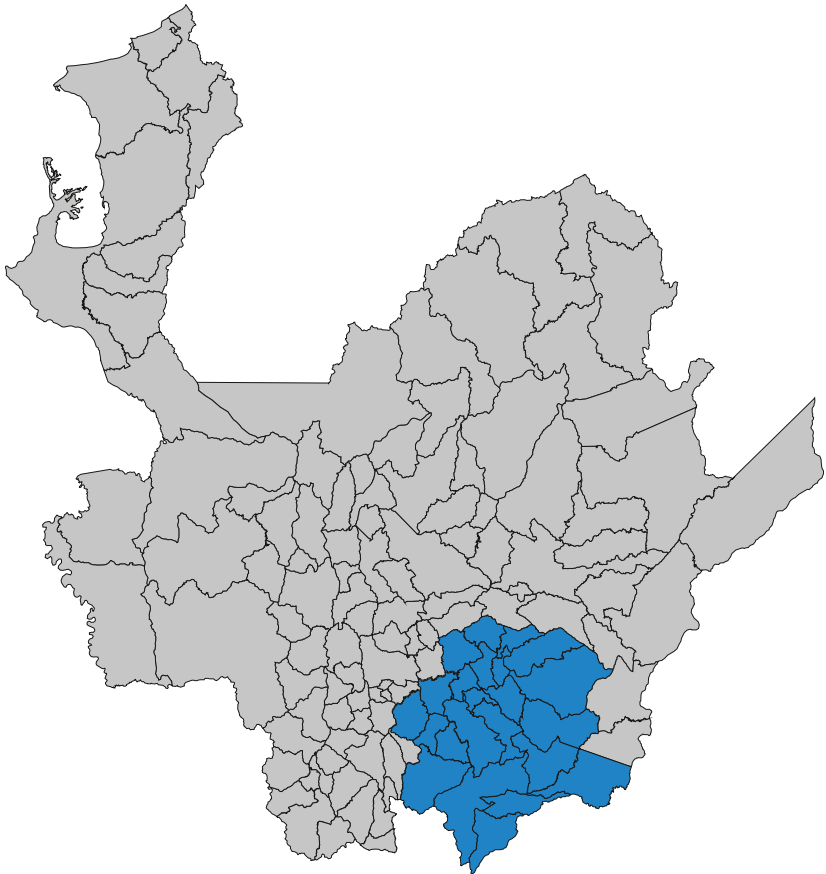
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	231	188
Página Web	43	34
Correo Electrónico	19	19
BASSI	1	0
Call Center	1	2
Buzón Sugerencias	0	3
WhatsApp	3	4
Redes Sociales	0	1
Sala	0	0
	298	251



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026

Canales de origen – Oriente

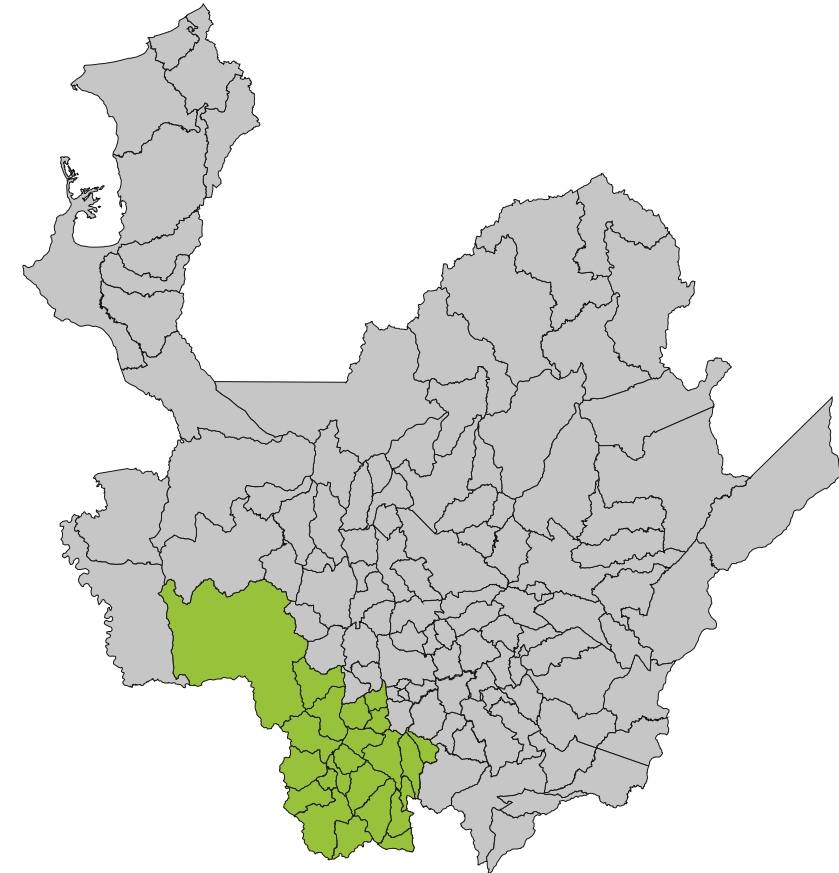
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	862	699
Página Web	156	134
Correo Electrónico	40	46
BASSI	30	33
Call Center	6	5
Buzón Sugerencias	13	23
WhatsApp	2	11
Redes Sociales	11	9
Sala	0	0
	1.120	960



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperAMaygo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Ago 2026

Canales de origen – Suroeste

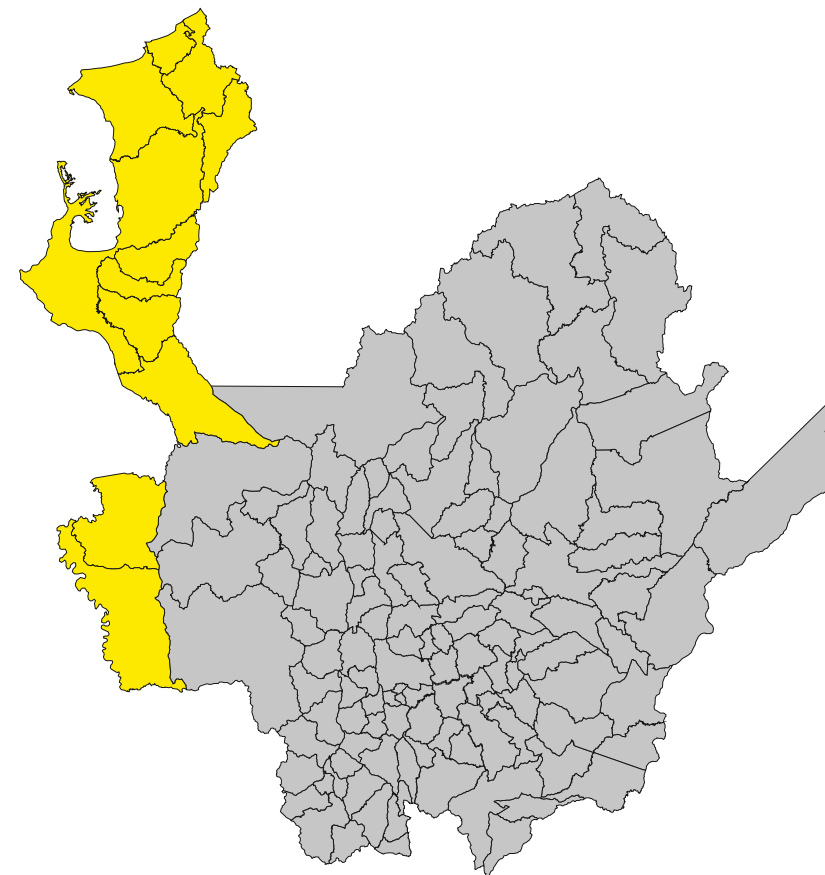
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	604	439
Página Web	77	62
Correo Electrónico	24	24
BASSI	2	0
Call Center	3	3
Buzón Sugerencias	5	0
WhatsApp	5	3
Redes Sociales	1	0
Sala	0	0
	721	531



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ago 2026*

Canales de origen – Urabá

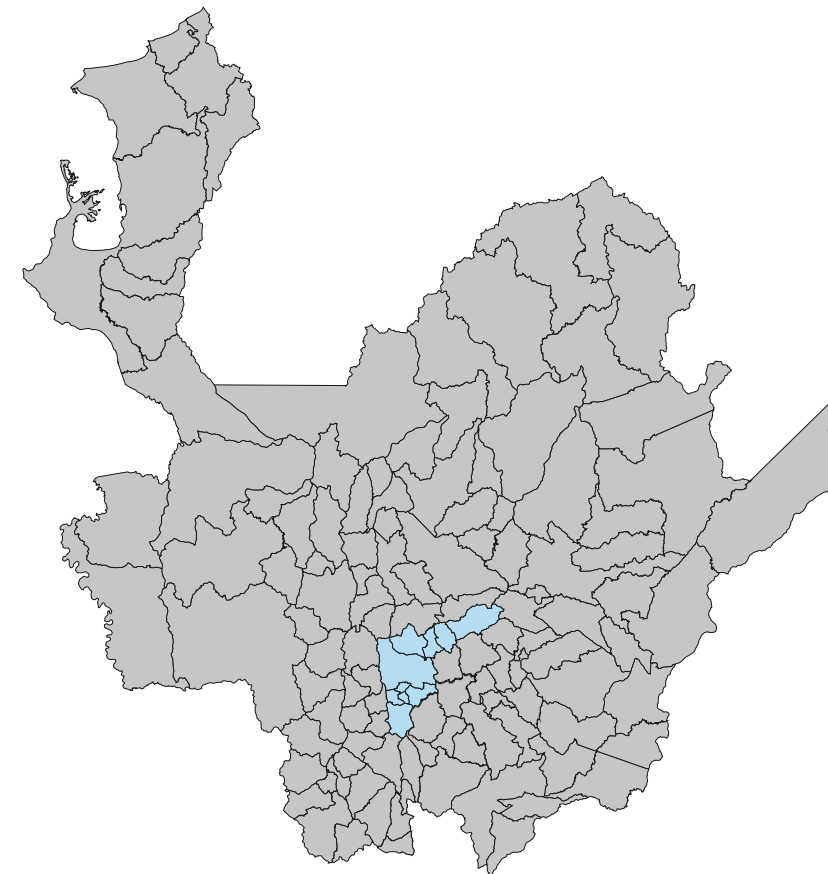
Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	480	338
Página Web	81	70
Correo Electrónico	9	31
BASSI	1	1
Call Center	1	1
Buzón Sugerencias	5	11
WhatsApp	11	11
Redes Sociales	0	1
Sala	0	0
	588	464



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026

Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	jul-26	ago-26
SuperSalud	5.606	4.361
Página Web	824	693
Correo Electrónico	170	294
BASSI	175	127
Call Center	43	22
Buzón Sugerencias	23	21
WhatsApp	43	109
Redes Sociales	9	6
Sala	0	0
	6.893	5.633



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Ago 2026



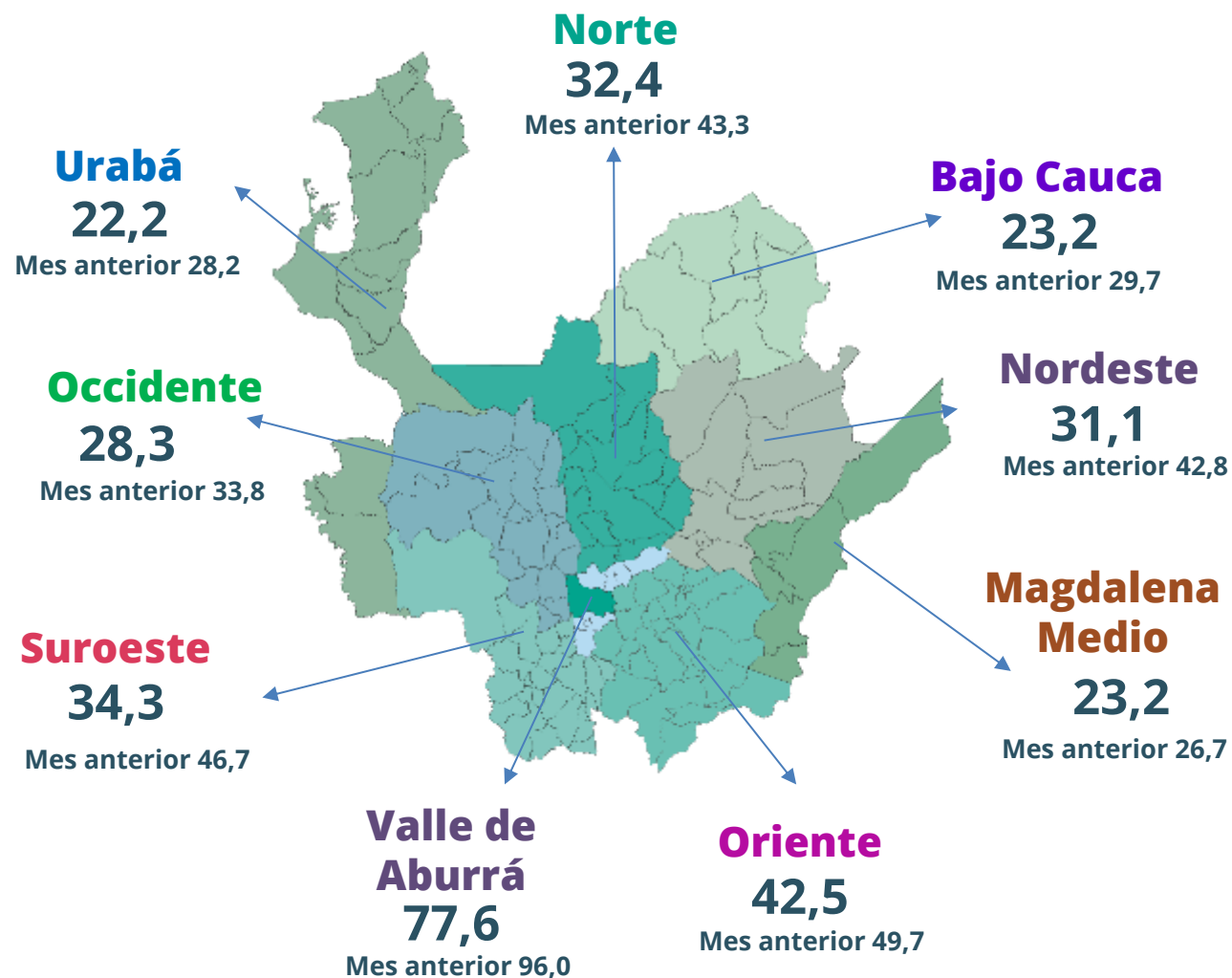
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de agosto 2026



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	28,22%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Neurología Oftalmología Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología	16,43%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Imagenología Otros procedimientos no quirúrgicos Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	12,54%

Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ago 2026

Tasa de PQRD en las regiones (por cada 10.000 afiliados) agosto 2026



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.650, observándose una disminución -19,0%, en comparación con el mes anterior.

Fórmula de cálculo:

$$(N^{\circ} \text{ PQRD} / \text{Total de afiliados}) * 10.000$$

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para agosto 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
MEDELLIN	493.892	3.857	78,1	98,3
BARBOSA	18.174	97	53,4	66,9
BELLO	94.551	828	87,6	105,5
CALDAS	13.980	123	88,0	90,2
COPACABANA	14.831	97	65,4	78,1
ENVIGADO	16.240	120	73,9	85,7
GIRARDOTA	12.706	105	82,6	105,7
ITAGUI	41.737	271	64,9	82,3
LA ESTRELLA	10.517	78	74,2	78,2
SABANETA	9.297	57	61,3	57,7
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	725.925	5.633	77,6	96,0

La tasa total de PQRD para agosto en el Valle de Aburrá es de 77,6 presentando una disminución de -19,17% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para agosto 2026

URABÁ	Total Afiliados Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
APARTADO	36.203	137	37,8	51,8
ARBOLETES	13.507	10	7,4	9,6
CAREPA	20.693	62	30,0	51,3
CHIGORODO	21.774	78	35,8	38,6
MURINDO	4.937	5	10,1	4,1
MUTATA	13.483	22	16,3	25,3
NECOCLI	18.087	32	17,7	15,5
SAN JUAN DE URABA	13.086	8	6,1	13,7
SAN PEDRO DE URABA	24.694	35	14,2	14,6
TURBO	35.097	69	19,7	20,2
VIGIA DEL FUERTE	7.298	6	8,2	12,3
TOTAL URABÁ	208.859	464	22,2	28,2

La tasa total de PQRD para agosto en el Urabá es de 22,2 presentando una disminución -21,1% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para agosto 2026

ORIENTE	Total Afiliados Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
ABEJORRAL	9.347	39	41,7	65,5
ALEJANDRIA	2.897	10	34,5	69,1
ARGELIA	6.042	11	18,2	19,8
COCORNA	9.729	46	47,3	53,5
CONCEPCION	2.318	16	69,0	73,2
EL CARMEN DE VIBORAL	13.052	46	35,2	51,6
EL SANTUARIO	14.955	90	60,2	56,9
GRANADA	4.917	22	44,7	65,3
GUARNE	12.948	52	40,2	68,1
GUATAPE	4.393	13	29,6	41,3
LA CEJA	7.999	57	71,3	50,3
LA UNION	8.470	30	35,4	49,7
MARINILLA	21.760	83	38,1	48,4
NARIÑO	6.963	17	24,4	33,0
PEÑOL	9.848	43	43,7	23,5
RETIRO	3.367	32	95,0	66,2
RIONEGRO	21.604	109	50,5	53,1
SAN CARLOS	7.570	55	72,7	74,3
SAN FRANCISCO	4.784	11	23,0	20,9
SAN LUIS	10.165	52	51,2	45,3
SAN RAFAEL	9.444	34	36,0	39,1
SAN VICENTE	11.844	38	32,1	51,6
SONSON	21.689	54	24,9	41,1
TOTAL ORIENTE	226.105	960	42,5	49,7

La tasa total de PQRD para agosto en el Oriente es de 42,5 presentando una disminución del -14,5% en relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Ago 2026



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para agosto 2026

SUROESTE	Total Afiliados Agosto	N°PQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
AMAGA	3.646	13	35,7	58,3
ANDES	22.898	64	28,0	37,6
ANGELOPOLIS	1.120	4	35,7	79,9
BETANIA	4.656	25	53,7	36,7
BETULIA	13.897	26	18,7	25,2
CARAMANTA	3.361	16	47,6	41,7
CIUDAD BOLIVAR	8.345	36	43,1	66,4
CONCORDIA	11.344	58	51,1	71,5
FREDONIA	7.620	23	30,2	58,0
HISPANIA	698	1	14,3	58,1
JARDIN	9.427	31	32,9	36,1
LA PINTADA	4.516	12	26,6	26,6
MONTEBELLO	4.238	30	70,8	80,2
PUEBLORRICO	1.506	10	66,4	110,6
SALGAR	8.752	21	24,0	40,2
SANTA BARBARA	7.722	43	55,7	70,2
TAMESIS	1.720	8	46,5	23,6
TARSO	3.025	15	49,6	83,6
TITIRIBI	3.246	11	33,9	71,1
URRAO	24.918	57	22,9	31,0
VALPARAISO	2.894	15	51,8	48,5
VENECIA	5.293	12	22,7	51,3
TOTAL SUROESTE	154.842	531	34,3	46,7

La tasa total de PQRD para agosto en el Suroeste es de 34,3 presentando una disminución del -26,6% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 ago 2026

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para agosto 2026

NORTE	Total Afiliados Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
ANGOSTURA	781	2	25,6	39,5
BELMIRA	2.741	16	58,4	51,2
BRICEÑO	1.600	4	25,0	31,4
CAMPAMENTO	6.364	13	20,4	20,4
CAROLINA	1.556	9	57,8	103,2
DON MATIAS	6.869	19	27,7	52,7
ENTRERRIOS	3.004	8	26,6	63,6
GOMEZ PLATA	4.490	24	53,5	56,1
GUADALUPE	3.603	11	30,5	41,7
ITUANGO	15.713	35	22,3	25,4
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.079	9	22,1	29,4
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.754	0	0,0	39,9
SAN PEDRO	9.315	40	42,9	65,0
SANTA ROSA DE OSOS	15.083	56	37,1	40,5
TOLEDO	3.624	7	19,3	19,4
VALDIVIA	1.310	1	7,6	7,7
YARUMAL	15.430	61	39,5	55,9
TOTAL NORTE	97.316	315	32,4	43,3

La tasa total de PQRD para agosto en el Norte es de 32,4 presentando una disminución del -25,2% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para agosto 2026

OCCIDENTE	Total Afiliados Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
ABRIAQUI	1.414	1	7,1	7,1
ANZA	5.516	18	32,6	34,5
ARMENIA	840	1	11,9	50,3
BURITICA	5.554	4	7,2	10,9
CAICEDO	6.956	19	27,3	20,2
CAÑASGORDAS	11.441	40	35,0	40,4
DABEIBA	1.774	4	22,5	29,4
EBEJICO	6.642	20	30,1	40,8
FRONTINO	2.655	11	41,4	11,4
GIRALDO	1.219	5	41,0	41,3
HELICONIA	3.013	14	46,5	60,1
LIBORINA	7.187	19	26,4	52,8
OLAYA	1.906	9	47,2	63,1
PEQUE	2.664	8	30,0	23,0
SABANALARGA	6.495	13	20,0	13,8
SAN JERONIMO	5.930	18	30,4	37,5
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.116	24	29,6	28,5
SOPETRAN	8.920	23	25,8	45,2
URAMITA	392	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.634	251	28,3	33,8

La tasa total de PQRD para agosto en el Occidente es de 28,3 presentando una disminución del -16,3% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para agosto 2026

NORDESTE	Total Afiliados Agosto	N°PQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
AMALFI	5.336	15	28,1	52,7
ANORI	3.177	5	15,7	44,4
CISNEROS	6.868	41	59,7	81,6
REMEDIOS	7.412	22	29,7	25,9
SAN ROQUE	13.730	45	32,8	43,0
SANTO DOMINGO	6.489	20	30,8	43,3
SEGOVIA	9.141	10	10,9	28,5
VEGACHI	11.410	26	22,8	38,6
YALI	3.736	16	42,8	48,4
YOLOMBO	8.865	37	41,7	37,3
TOTAL NORDESTE	76.164	237	31,1	42,8

La tasa total de PQRD para agosto en Nordeste es de 31,1 presentando una disminución del -27,3% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena Medio para agosto 2026

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Agosto	NºPQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
CARACOLI	2.935	8	27,3	51,1
MACEO	5.437	20	36,8	49,9
PUERTO BERRIO	16.874	43	25,5	30,9
PUERTO NARE	5.445	12	22,0	25,8
PUERTO TRIUNFO	8.724	22	25,2	12,6
YONDO	8.359	6	7,2	9,6
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.774	111	23,2	26,7

La tasa total de PQRD para agosto en Magdalena Medio es de 23,2 presentando una disminución del -12,9% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para agosto 2026

BAJO CAUCA	Total Afiliados Agosto	N°PQRD Agosto	Tasa Agosto	Tasa Julio
CACERES	1.447	3	20,7	0,0
CAUCASIA	28.753	84	29,2	38,2
EL BAGRE	5.827	9	15,4	10,5
NECHI	1.573	1	6,4	13,2
TARAZA	7.528	14	18,6	32,1
ZARAGOZA	5.273	6	11,4	13,4
TOTAL BAJO C	50.401	117	23,2	29,7

La tasa total de PQRD para agosto en el Bajo Cauca es de 23,2 presentando una disminución del -21,8% con relación al mes anterior.

Estrategias

- ✓ Estrategia BASSI la cual busca captar las necesidades de nuestros usuarios que asisten a diversos entes de control actualmente contamos con presencia en: Gobernación de Antioquia Secretaría Seccional de Salud de Antioquia, Secretaría de Salud de Bello, Secretaría de Salud de Rionegro, Defensoría del Pueblo, Secretaría de Salud de Medellín (Sede Principal Alpujarra, sede UPJ El Bosque).
- ✓ En busca de dar respuesta a las solicitudes de nuestros afiliados se reforzó la gestión y respuesta por los canales internos de la EAPB (Redes sociales, buzón de sugerencias, WhatsApp Business, página web y correo electrónico, chat bot AVIS).



Glosario

- ✓ **Petición:** mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- ✓ **Queja:** manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- ✓ **Reclamo:** a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.
- ✓ **Solicitud de Información:** orientación solicitada para acceder a un servicio.
- ✓ **Sugerencia:** recomendación que se realiza para mejorar un servicio.
- ✓ **Derecho de Petición:** es la facultad concedida a todas las personas dentro del territorio nacional, para que puedan presentar peticiones a las autoridades y diferentes entidades, con el propósito de que se les entregue información sobre situaciones de interés general y/o particular.

¡Gracias!

